



توانایی سکوت کردن، یک مهارت پیشرفته‌ی شنیداری‌ست. بسیاری از شنوندگان ماهر نیز نمی‌توانند سکوت کوتاه‌مدت را تحمل کنند. آنان هنگام سکوت، عذاب می‌کشند بنابراین حتی به دیگران اجازه‌ی فکر کردن هم نمی‌دهند. اگر گوینده‌ی عصبانی باشد، سکوت می‌تواند باعث آرامش و تمرکز افکارش شود. سکوت می‌تواند ابزار مفیدی در مذاکرات تلقی گردد و بر کیفیت ارتباط با دیگران، تأثیر زیادی بگذارد. یکی از مهم‌ترین بخش‌های هر گفت‌وگو، سکوت است.

سکوت می‌تواند کارکردهای مختلفی در یک گفت‌وگو داشته باشد و این‌که چه‌طور آن را مدیریت کنید، نشان‌گر فرهیختگی و بلوغ فکری شماست. درباره‌ی سکوت، لازم است به‌هنگام برقراری ارتباط، نکات زیر را به‌خاطر بسپارید:

■ **سکوت همیشه فشار مضاعفی را بر مخاطب وارد می‌سازد:**

در بسیاری از فرهنگ‌ها، به‌هنگام گفت‌وگو، اجازه‌ی سکوت طولانی داده نمی‌شود. برای مثال بسیاری از مصاحبه‌گران، از این تکنیک برای این‌که ببینند چه اتفاقی افتاده است، استفاده می‌کنند. اغلب در این شرایط، فرد به‌طور دقیق مطالبی را می‌گوید که قصد گفتن آن‌ها را ندارد.

■ **سکوت می‌تواند نشان‌دهنده‌ی کدورت و خصومت باشد:**

کناره‌گیری، مانع‌تراشی و لب‌گزیدن در سکوت، راه‌هایی‌ست که بعضی افراد برای کنترل خشم خود به‌کار می‌گیرند. چنین سکوتی می‌تواند همراه با احساسات بد و منفی و نشان‌دهنده‌ی عصبانیت از شخص دیگری باشد.

■ **سکوت می‌تواند نشان‌دهنده‌ی اختلاف باشد:**

هرگز نمی‌تواند ناشی از بی‌تفاوتی باشد بلکه گاهی نشان‌دهنده‌ی فرد، دارای هیجان‌های منفی است. وقتی ما خشم، ترس یا ناکامی را تجربه می‌کنیم، فکرمان از کار می‌افتد، با عصبانیت می‌نشینیم و قادر به حرف‌زدن نیستیم، از کوره درمی‌رویم و نمی‌توانیم کلمات مناسبی پیدا کنیم و زبان‌مان بند می‌آید. درون بعضی از افراد، لبریز از این هیجان‌هاست و نمی‌توانند واکنش مناسبی نشان‌دهند.

■ **سکوت می‌تواند نشان‌دهنده‌ی ترس و هراس باشد:**

گاهی اوقات وقتی به حرف‌های کسی گوش می‌دهیم، مطالبی را می‌شنویم که دچار حیرت می‌شویم. گوش‌دادن به حرف‌های یک فرد درباره‌ی حوادث ترسناک و یا شادی‌بخش، اغلب انسان را مبهوت می‌کند و اراده‌ی حرف‌زدن را از او می‌گیرد، مانند بیان فوران یک آتش‌فشان

سکوت

در ارتباطات

طلای گداخته

- در این جهان، خودت را با هیچ کس مقایسه نکن چون در این صورت خود را تحقیر کرده‌ای.
- هیچ کس قفل بدون کلید نمی‌سازد، خداوند نیز هیچ مشکلی را بدون راه‌حل نمی‌گذارد.
- وقتی تو دل‌گیری، زندگی تو را ریش‌خند می‌کند؛ آن‌گاه که تو خوشحالی، زندگی به تو لبخند می‌زند.
- زندگی به تو تعظیم می‌کند هر گاه که دیگران را شاد کنی.
- انسان موفق، داستان زندگی پررنجی دارد.
- هر داستان غم‌انگیزی را پایانی ست شاد؛ سختی‌ها را بپذیر و برای موفقیت، آماده شو.
- اشتباهات دیگران را قضاوت کردن، آسان است؛ ولی پذیرفتن خطاهای خود، چه مشکل.
- هیچ کس نمی‌تواند شروع بد گذشته را تغییر دهد ولی همه می‌توانند برای پایانی موفقیت‌آمیز، شروع جدیدی داشته باشند.
- اگر مشکلی قابل حل است، نگرانی وجود ندارد؛ اگر مشکلی قابل حل نیست، نگرانی چه حاصلی دارد؟
- اگر فرصتی را از دست دادی، اشک در چشمانت حلقه نزند چراکه باعث می‌شود فرصت‌های بهتر پیش رویت را نبینی.
- تغییر چهره، چیزی را عوض نمی‌کند ولی دگرگونی درون، همه چیز را تغییر می‌دهد.
- از دیگران شکایت نکن؛ اگر طالب آرامشی، خودت را تغییر بده.
- اشتباهات، هنگام وقوع، دردناک‌اند ولی بعدها اشتباهات، خود تجربه‌اند و راهنمای موفقیت.
- وقت شکست، شجاع باش و هنگام پیروزی، متین.
- طلای گداخته، جواهر می‌گردد، مس چکش خورده، سیم و سنگ حجاری شده، مجسمه. بنابراین رنج بیش‌تر در زندگی، تو را ارزشمندتر می‌سازد.

تهیه و تنظیم: اسماعیل شهیدی

عظیم و یا یک غروب دل‌انگیز. اگرچه به هنگام گوش دادن به چنین حوادثی، ممکن است کلماتی مانند «آه، چه وحشتناک است» را بیان کنیم اما در ادامه، سکوت می‌کنیم.

■ **سکوت، نشان‌دهنده‌ی احترام است:** در بعضی از فرهنگ‌ها سکوت، نشان‌دهنده‌ی احترام است. سکوت یک جوان در مقابل یک فرد مسن‌تر یا مرتوس در مقابل رئیس، نشانه‌ی احترام است.

■ **سکوت می‌تواند نشان‌دهنده‌ی تعمق و تأمل باشد:** افراد درون‌گرا در ارتباطات، به احتمال زیاد قبل از آن‌که حرف بزنند، فکری می‌کنند. افراد برون‌گرا، احساس و افکارشان را با حرف زدن آشکار می‌سازند. درون‌گراها قبل از آن‌که افکار و احساسات‌شان را در قالب کلمات بگویند، آن‌ها را در ذهن و قلب خود نگاه می‌دارند.

■ **سکوت می‌تواند نشان‌دهنده‌ی بی‌احترامی باشد:** عدم واکنش مناسب و پاسخ‌گویی به یک فرد، روشی برای نادیده‌گرفتن و بی‌احترامی به او می‌باشد.

■ **سکوت می‌تواند فضایی برای گوش دادن فراهم سازد:** وقتی شما کاملاً به حرف‌های کسی گوش می‌دهید، فضای بازی را برای او به‌وجود می‌آورید تا راحت‌تر صحبت کند. شنوندگان ماهر، به خوبی می‌دانند چه‌طور این کار را انجام دهند. از طریق گوش دادن و آزادی عمل به گوینده، می‌توان افکار و احساسات را از طریق ارتباط غیر کلامی انتقال داد.

■ **سکوت می‌تواند نشان‌دهنده‌ی همدلی باشد:** وقتی به‌طور واقعی در جهت احساسات دیگران قرار می‌گیریم، بیش‌تر به لحن صدا، سرعت ادای کلمات و آهنگ آن توجه می‌کنیم تا به خود کلماتی که گفته می‌شود. بنابراین شاید واکنش کلامی به گوینده، مناسب‌ترین پاسخ نباشد. گاهی اوقات کلماتی مانند «هان، بله، آه»، نفس عمیق کشیدن، پیچ کردن، گفتن «خدا بزرگه» یا تکان دادن سر، کاربرد بیش‌تری دارد.

این که چه‌طور سکوت را در گفت‌وگوها مدیریت کنید، بخش مهمی از هوش هیجانی است. ارتباط‌گران موفق، می‌دانند چه موقع باید سکوت کنند که مفید باشد. آنان با سکوت، تحت فشار قرار نگرفته و تظاهر به سکوت نیز نمی‌کنند. آنان از سکوت به‌عنوان احترام به دیگران استفاده می‌کنند، به‌خوبی می‌توانند سکوت دیگران را تفسیر کنند و می‌دانند در سایر فرهنگ‌ها، سکوت را چگونه به کار می‌گیرند. با دقت و وسواس از سکوت استفاده می‌کنند و کاربردهای سکوت را شناخته و به‌هنگام آن، احساس آرامش می‌کنند.

www.studiomatrix.com

مترجم: سیروس آقاییار

کارشناس ارشد مدیریت منابع انسانی